

DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Data tahunan pengguna layanan.....	2
Tabel II-1 Perbandingan penelitian terdahulu.....	20
Tabel III-1 Perancangan Kuesioner Umum Pengguna Layanan.....	26
Tabel III-2 Perancangan kuesioner Layanan 2 Akses <i>E-book</i>	28
Tabel III-3 Perancangan Kuesioner layanan 2 Perpanjangan Buku Online.....	29
Tabel III-4 Perancangan Kuesioner Pengukuran Kinerja.....	31
Tabel III-5 Perhitungan Jumlah Responden.....	35
Tabel III-6 Interval skor Gap 3.....	35
Tabel III-7 Kriteria Penilaian Gap.....	37
Tabel IV-1 Hasil realisasi sampel Pengguna Layanan.....	38
Tabel IV-2 Hasil Pengujian Validitas Bagian Ekspektasi Layanan 1 Open library Secara Umum.....	45
Tabel IV-3 Hasil Pengujian Validitas Bagian Persepsi Layanan 1 Open library Secara Umum.....	46
Tabel IV-4 Hasil Pengujian Validitas Bagian Ekspektasi Layanan 2 Akses <i>E-book</i>	46
Tabel IV-5 Hasil Pengujian Validitas Bagian Persepsi Layanan 2 Akses <i>E-book</i>	47
Tabel IV-6 Hasil Pengujian Validitas Bagian Ekspektasi Layanan 3 Perpanjangan Buku.....	48
Tabel IV-7 Hasil Pengujian Validitas Bagian Persepsi Layanan 3 Perpanjangan Buku.....	48
Tabel IV-8 Hasil Pengujian Validitas Staf Open library Dimensi Ketidakjelasan Peran Karyawan.....	49
Tabel IV-9 Hasil Pengujian Validitas Staf Open library Dimensi Konflik Peran.....	49
Tabel IV-10 Hasil Pengujian Validitas Staf Open library Dimensi Kecocokan Karyawan dengan Karyawan.....	50
Tabel IV-11 Hasil Pengujian Validitas Staf Open library Dimensi Kecocokan Teknologi yang Digunakan.....	50

Tabel IV-12 Hasil Pengujian Validitas Staf Open library Dimensi Sistem Kontrol dan Pengawasan	50
Tabel IV-13 Hasil Pengujian Validitas Staf Open library Dimensi Kontrol yang Dirasakan.....	50
Tabel IV-14 Hasil Pengujian Validitas Staf Open library Dimensi Kerjasama..	50
Tabel IV-15 Hasil Uji Normalitas pengguna Layanan 1 Open library secara umum	55
Tabel IV-16 Hasil Uji Normalitas pengguna layanan bagian Layanan 2 Akses <i>E-book</i>	56
Tabel IV-17 Hasil Uji Normalitas pengguna layanan bagian Layanan 2 Perpanjangan Buku Online	57
Tabel V-1 Interval perhitungan skor	58
Tabel V-2 Hasil Skor Dimensi <i>Tangibles</i>	58
Tabel V-3 Hasil Skor Dimensi <i>Reliability</i>	59
Tabel V-4 Hasil Skor Dimensi <i>Responsiveness</i>	60
Tabel V-5 Hasil Skor Dimensi <i>Assurance</i>	60
Tabel V-6 Hasil Skor Dimensi <i>Empathy</i>	61
Tabel V-7 Hasil Skor Layanan Secara Keseluruhan.....	61
Tabel V-8 Interval Perhitungan Skor	62
Tabel V-9 Hasil Skor Faktor Masalah Ketidakjelasan Peran Karyawan	62
Tabel V-10 Hasil Skor Faktor Masalah Konflik Peran	63
Tabel V-11 Hasil Skor Faktor Masalah Kecocokan Kemampuan Karyawan.....	65
Tabel V-12 Hasil Skor Kecocokan Teknologi yang Digunakan.....	66
Tabel V-13 Hasil Skor Faktor Masalah Sistem Kontrol Pengawasan	66
Tabel V-14 Hasil Skor Faktor Masalah Kontrol yang Dirasakan	67
Tabel V-15 Hasil Skor Faktor Masalah Kerjasama	68
Tabel V-16 Hasil Skor analisis <i>Tangibles</i>	69
Tabel V-17 Hasil Skor analisis dimensi <i>Reliability</i>	73
Tabel V-18 Hasil Skor analisis dimensi <i>Responsiveness</i>	77
Tabel V-19 Hasil Skor analisis dimensi <i>Assurance</i>	81
Tabel V-20 Hasil Skor analisis dimensi <i>Empathy</i>	85
Tabel V-21 Hasil Skor secara keseluruhan	88

Tabel V-22 Interval kriteria penilaian.....	89
Tabel V-23 Hasil Skor analisis Layanan 1 Open library secara umum	89
Tabel V-24 Daftar permasalahan yang terjadi pada Layanan 1 Open library secara Umum.....	90
Tabel V-25 Hasil Skor analisis Layanan 2 Akses <i>E-book</i>	91
Tabel V-26 Daftar permasalahan yang terjadi pada Layanan 2 Akses <i>E-book</i> ...	92
Tabel V-27 Hasil Skor analisis Layanan 3 Perpanjangan Buku <i>Online</i>	92
Tabel V-28 Daftar permasalahan yang terjadi pada Layanan 3 Perpanjangan Buku <i>Online</i>	93
Tabel V-29 Identifikasi permasalahan pada faktor masalah Ketidakjelasan Peran Karyawan	93
Tabel V-30 Identifikasi permasalahan pada faktor masalah Konflik Peran	95
Tabel V-31 Identifikasi permasalahan pada faktor masalah Kecocokan Kemampuan Karyawan dengan Pekerjaannya.....	97
Tabel V-32 Identifikasi permasalahan pada faktor masalah Kecocokan Teknologi yang Digunakan	99
Tabel V-33 Identifikasi permasalahan pada faktor masalah Sistem Kontrol Pengawasan.....	100
Tabel V-34 Identifikasi permasalahan pada faktor masalah Kontrol yang Dirasakan.....	101
Tabel V-35 Identifikasi permasalahan pada faktor masalah Kerjasama.....	102
Tabel V-36 Rekomendasi dan referensi untuk Layanan 1 Open library secara umum	104
Tabel V-37 Rekomendasi dan referensi untuk Layanan 2 Akses <i>E-book</i>	106
Tabel V-38 Rekomendasi dan referensi untuk Layanan 3 Perpanjangan Buku <i>Online</i>	108